

BAB II

TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Muhammad Khafid , Andri Widiyanto (2017), dalam penelitiannya berjudul Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Brebes .Tujuannya untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi peserta terhadap layanan yang diberikan .Metode penelitian ini menggunakan Teknik analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif .Dari hasil pengelolaan data yang dilakukan disimpulkan bahwa memiliki nilai persepsi dan ekspektasi oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Brebes .Hal tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sehingga dapat memberikan pelayanan yang masih dibawah harapan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Brebes.

Penelitian oleh Danang Aji Priambodo (2017), dalam penelitiannya berjudul penerapan Pelayanan Prima Kepada Peserta Jaminan Sosial pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pembantu Boyolali .Tujuannya untuk mengetahui penerapan pelayanan prosedur, *people* meliputi sikiap, perilaku, salam dan gerak petugas pelayanan dalam memberikan kepuasan terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Boyolali .Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif .Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima kepada peserta jaminan sosial ketenagakerjaan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Boyolali telah dilaksanakan sesuai dengan service blueprint BPJS Ketenagakerjaan serta sesuai dengan dasar hukumnya dalam memberikan pelayanan.

Hubungan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian fokus terhadap pelayanan prima (*Service Excellent*) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Malang, sedangkan penelitian terdahulu fokus kepada kualitas pelayanan dan peranan pelaksanaan pelayanan prima BPJS Boyolali. Perbedaan penelitian ini adalah pada sistem analisis data yang menggunakan 5 dimensi , sedangkan penelitian terdahulu menggunakan 7 C dan Analisa Data Kuantitatif.

B. Teori dan Kajian Pustaka

1. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 663 tahun 2003 disebutkan bahwa :
 “ Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/ daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Mahmoedin (2010) pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas , maka pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan. Maka penulis mencoba mengambil kesimpulan bahwa untuk memenuhi pelayanan kriteria yang dijelaskan pada Kepmen PAN 81 tahun 1993, sebagaimana memenuhi kriteria yaitu : Kesederhanaan, Kejelasan, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, dan Keadilan.

2. Pelayanan Publik

Pengertian umum tentang konsep pelayanan publik menurut KEPMEN pemberdayaan aparatur negara, nomor 63/KEP/M.PAN/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik, yaitu :

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang informasi dan bidang lain-lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya, apalagi kalau dilihat bahwa sistem pelayanan jarak jauh karena factor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah factor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70 % sampai dengan 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah., karena hal ini adalah faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya. (KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003

3. Pelayanan Prima

Menurut Nina Rahmayanti, (2010:1-6) pelayanan prima memiliki makna penting yaitu sebagai makna ekonomi, makna perkumpulan uang dan pekerjaan, makna persaingan yang tajam, dan makna memahami

pelanggan dengan baik. Pada hakikatnya , pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan , baik yang berupa produk barang atau jasa .

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan , baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan . Secara sederhana , pelayanan prima (*Service Excellent*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan . Dengan kata lain , pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas . Pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan /masyarakat .

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan , yaitu pelayanan dan kualitas . Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual , pedagang , pelayan , atau salesman). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi , instansi , pemerintah , ataupun perusahaan bisnis . Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya .

Negara -negara yang tergolong menengah ke bawah pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal . Pada negara -negara berkembang kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal . Sedangkan di negara -negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal . Terdapat beberapa definisi tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli . Dan dari sejumlah definisi tersebut terdapat beberapa kesamaan , yaitu :

- a. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan .
- b. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
- c. Kualitas itu mencakup proses , produk , barang , jasa , manusia , dan lingkungan .
- d. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk , jasa , manusia , proses , dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan .

Menurut Vincent Gaspersz bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi – dimensi sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses .
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan dalam pelayanan .

- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis .
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/ panduan lainnya.
- f. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan , kebersihan ,ruang tunggu , fasilitas musik , AC , alat komunikasi , dan lain -lain .

4. Faktor Pelayanan Prima

Menurut Zeithmal-Parasurman-Berry dalam pasalong (2007:34) Faktor - faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi sebagai berikut :

- a. *Tangibles*/ bukti langsung tangibles merupakan bukti nyata yang telah diberikan kepada peserta berupa kepedulian dan perhatian oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan pandangan penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan.
- b. *Reliability* / keandalan reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi

ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat

- c. *Responsiveness/ ketanggapan* . Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang telah diberikan. Termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pernyataan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan , kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.
- d. *Assurance / jaminan* Assurance merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang

terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan perusahaan meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

- e. *Emphaty* / empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi, komponen dari dimensi ini merupakan gabungan akses yaitu adanya kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan dari konsumen.

5. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan” pelayanan dalam sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima sektor publik bertujuan memenuhi masyarakat secara sangat baik atau tujuan pelayanan prima sebagai berikut

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan .
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang / jasa yang ditawarkan saat itu juga.
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang / jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- g. Untuk mempertahankan pelanggan.

6. Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

7. Orientasi Pasar

Maka dalam perkembangannya pelayanan yang dilakukan oleh manajemen BPJS harus memenuhi primanya pada kinerja. Primanya keandalan, primanya penggunaan fasilitas, dan primanya estetika. Oleh karena itu dalam penelitian ini pelayanan yang menjadi perhatian peneliti adalah berkisar pada kepuasan peserta karena pelayanan yang diberikan oleh

BPJS sangat baik sesuai dengan standar operasional pekerjaan yang telah diciptakan (dikutip oleh H. Syawal Udin).

8. Fungsi Pelayanan Prima

Fungsi pelayanan prima adalah melayani pelanggan dengan sangat ramah, tepat dan cepat salah satu fungsi tersebut adalah :

- a. Sebagai pembeda antara satu perusahaan dengan perusahaan lain.
- b. Meningkatkan citra perusahaan.
- c. Menciptakan kunci keberhasilan bisnis.
- d. Menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

9. Produk BPJS Ketenagakerjaan

Berdasarkan Undang- Undang (UU) No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial maka BPJS Ketenagakerjaan memiliki fungsi untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja. Dengan demikian kegiatan usaha dan produk yang dikelola BPJS Ketenagakerjaan adalah sebagai berikut :

- a. Program Jaminan Hari Tua adalah program perlindungan bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk memberikan jaminan terhadap risiko-risiko sosial ekonomi, pada saat tenaga kerja telah memasuki usia pensiun, berhenti bekerja karena mengundurkan diri, terkena pemutusan hubungan kerja dan sedang tidak aktif bekerja di mana pun, atau peserta yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya. Manfaat JHT adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya, yang dibayarkan.

- b. Program Jaminan Kematian diperuntukkan bagi ahli waris dari peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan karena kecelakaan kerja . Jaminan kematian diperlukan sebagai upaya meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang . Manfaat jaminan kematian dibayarkan kepada ahli waris peserta apabila peserta meninggal dunia dalam masa aktif yang terdiri atas santunan sekaligus, santunan berkala, biaya pemakaman dan beasiswa Pendidikan anak. Besarnya iuran dan manfaat program jaminan kematian bagi peserta dilakukan evaluasi secara berkala paling lama setiap dua tahun.
- c. Program jaminan kecelakaan kerja memberikan perlindungan atas risiko-risiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi perjalanan menuju tempat kerja atau sebaliknya dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Untuk kecelakaan kerja yang terjadi sejak 1 Juli 2015, harus diperhatikan adanya masa kadaluwarsa klaim untuk mendapatkan manfaat. Masa kadaluwarsa klaim selama dua tahun dihitung dari tanggal kejadian kecelakaan.
- d. Jaminan Pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi pesertanya dan atau ahli waris dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.